



## Carta de Servicios de SERVICIO DE PRÁCTICAS ODONTOLÓGICAS de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte

### Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	16/12/2020
V 1.1	Revisión y actualización de la Carta de Servicios	29/03/2022

### Tabla de control de firmas:

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Servicio de Prácticas Odontológicas. Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	Inspección General de Servicios	Gerencia
Ana Delia Jáuregui Calvo Administradora	Isabel Luengo Gascón Directora	Alberto Gil Costa Gerente

*Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015*

CSV: e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 1 / 13

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

ANA DELIA JÁUREGUI CALVO

Administradora de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte

08/04/2022 11:04:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspeccion General de Servicios

08/04/2022 11:09:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

08/04/2022 11:35:00



e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277>



## I. INFORMACIÓN GENERAL

### 1. Introducción

El Servicio de Prácticas Odontológicas de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte (SPO de la FCSD) es un Servicio de la Universidad de Zaragoza (UZ) que nace con la vocación de servir a la docencia y a la investigación, mediante la realización de prácticas clínicas, de los estudiantes de los últimos cursos del Grado en Odontología, en un medio ambiente lo más similar posible al profesional con el que se encontrarán cuando ejerzan su profesión, bajo la estricta supervisión del personal docente y siguiendo precisos protocolos de actuación sin olvidar la atención, la calidad y las garantías de higiene y confidencialidad.

Este servicio, que no tiene ánimo de lucro, atiende a cualquier persona de cualquier edad que lo solicite, procediendo a estudiar los síntomas de cada paciente, en una primera visita gratuita, y estableciendo, en su caso, el plan de tratamiento que mejor se ajuste a sus necesidades, aplicándose los precios públicos aprobados por la Universidad de Zaragoza.

Esta Carta de Servicios se ocupa tanto de la asistencia buco-dental que ofrece el Servicio de Prácticas Odontológicas, bajo la dirección del Responsable del Servicio de Prácticas Odontológicas, como de aquellos servicios que posibilitan esta asistencia: servicio de prácticas clínicas, recepción y administración, laboratorios dentales y biomédicos y conserjería, y cuya responsabilidad corresponde a la Administradora de la Facultad de Ciencias de la Salud y el Deporte de Huesca.

### 2. Objetivos y fines de la Unidad prestadora de los servicios objeto de la carta

#### 2.1. Misión

Los servicios de que dispone el SPO de la FCSD tienen como misión el apoyo a la docencia y a la investigación universitaria, a través de los procesos académicos, administrativos y de servicios, atender e informar a nuestros usuarios y facilitar su relación con el Centro.

#### 2.2. Visión

Prestar unos servicios de calidad, por un personal cualificado y motivado, y basados en la mejora continua de sus procesos.

#### 2.3 Valores

Los fines del SPO de la FCSD son el compromiso permanente con la calidad de los servicios que presta al usuario y a la sociedad en general, bajo los valores y principios de calidad en la gestión, confidencialidad, eficacia, eficiencia, transparencia, orientación al usuario, profesionalidad, implicación y responsabilidad social y ambiental.

Con la publicación de esta Carta de servicios queremos alcanzar los siguientes objetivos:

- Dar a conocer, y acercar a los usuarios y a la sociedad en general, los servicios que se prestan en el SPO de la FCSD.
- Dar a conocer los derechos que asisten al usuario.
- Hacer visibles nuestros compromisos de calidad y mejora continua.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277>

CSV: e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA DELIA JÁUREGUI CALVO	Administradora de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	08/04/2022 11:04:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	08/04/2022 11:09:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	08/04/2022 11:35:00	



- Establecer mecanismos de participación activa.
- Contribuir a lograr los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030
  - o Lograr el acceso a los servicios de salud (asistencia buco-dental) asequibles y de calidad para todos. (3.8)
  - o Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad. (4)
  - o Promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores. (8.8)
  - o Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición (10.2)
  - o Lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos. (12.4)
  - o Reducir la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización. (12.5)
  - o Crear instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas (16.6)
  - o Establecer alianzas y colaboraciones con otras instituciones públicas y privadas, generando sinergias y fortaleciendo vínculos (17.17)



### 3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) Denominación completa: Servicio de Prácticas Odontológicas de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte
- b) La responsabilidad de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios es de la Administradora del Centro, Ana Delia Jáuregui Calvo y del Grupo de Trabajo constituido con el objeto de elaborar y realizar el seguimiento de la Carta de Servicios

### 4. Información de contacto

- a) Dirección postal:
 

**Servicio de Prácticas Odontológicas**  
Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte  
c/ Velódromo, s/n, 22006- Huesca
- b) Teléfonos y Correos electrónicos:

ÁREA	Teléfono	Correo electrónico
Administradora	974 239 394	<a href="mailto:admcsdh@unizar.es">admcsdh@unizar.es</a>
Conserjería	974 292 788	<a href="mailto:confacuh@unizar.es">confacuh@unizar.es</a>
Recepción y Administración del Servicio de Prácticas Odontológicas	974 292 787	<a href="mailto:clodont@unizar.es">clodont@unizar.es</a>
Laboratorios Dentales	974 292 786	<a href="mailto:lbdental@unizar.es">lbdental@unizar.es</a>
Laboratorios Biomédicos	974 292 760	<a href="mailto:labiohue@unizar.es">labiohue@unizar.es</a>

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277>

CSV: e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA DELIA JÁUREGUI CALVO MARIA ISABEL LUENGO GASCON ALBERTO GIL COSTA	Administradora de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte Directora Inspeccion General de Servicios Gerente	08/04/2022 11:04:00 08/04/2022 11:09:00 08/04/2022 11:35:00	



c) Página web:

<https://fccsyd.unizar.es/odontologia/grado-odontologia>

<https://fccsyd.unizar.es/es/servicios/servicio-de-practicas-odontologicas>

d) Forma de acceso y medios de transporte:

➤ **Acceso en Autobus:**

Mediante autobús urbano líneas Circular 1, 2, 3 parada Hospital Provincial.

<http://huesca.avanzagrupo.com/lineas-y-horarios/plano-de-las-lineas>

➤ **Acceso en coche:** Desde el centro de Huesca, por el paseo Lucas Mallada hasta la calle velódromo s/n

➤ **Acceso en Bicicleta:** a través de la red de carril bici de la ciudad de Huesca

➤ **Información adicional de cómo llegar a Huesca:**

**En Tren y Autobús:** La Estación Intermodal de Huesca, es punto de origen y destino de los trenes y líneas de autobuses regulares que parten y llegan a la ciudad. Por ferrocarril la estación tiene conexión directa con Zaragoza, Canfranc, Valencia y Madrid.

<https://www.renfe.com/>

A Huesca llegan autobuses directos de las estaciones de Barcelona y Zaragoza. Existen conexiones también desde la Estación Intermodal con casi la totalidad de los municipios de la provincia.

<http://aragon.avanzagrupo.com/es/>

- **En coche:** Enlaza con Zaragoza por la A-23 (salida Huesca Norte), por la N-240 con Lleida, y por la A-132 con Pamplona.

e) Horario, medios y lugares de atención al público

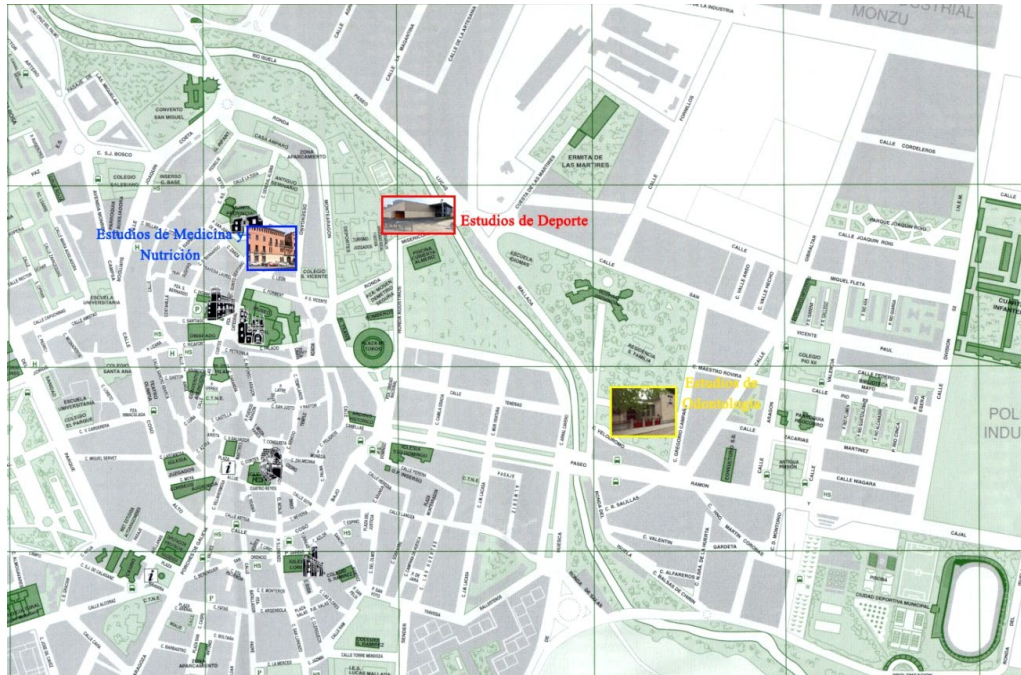
	<b>Periodo lectivo</b> Lunes a viernes	<b>Pº lectivo sin docencia</b> Lunes a viernes	<b>Pº no lectivo</b> Lunes a viernes
<b>Apertura de edificios</b>	7:45 a 21:30 h.	7:45 a 21:30 h.	8:00 a 14:00 h.
<b>Conserjería, atención al público</b>	8:00 a 21:15 h.	8:00 a 21:15 h.	8:00 a 14:00 h.
<b>Recepción y Administración</b>	8:00 a 21:00 h.	8:00 a 15:00 h.	8:00 a 14:00 h.
<b>Sº Prácticas Clínicas</b>	8:00 a 21:00 h.	8:00 a 15:00 h.	8:00 a 14:00 h.
<b>Laboratorios</b>	8:00 a 21:00 h.	8:00 a 15:00 h.	8:00 a 14:00 h.







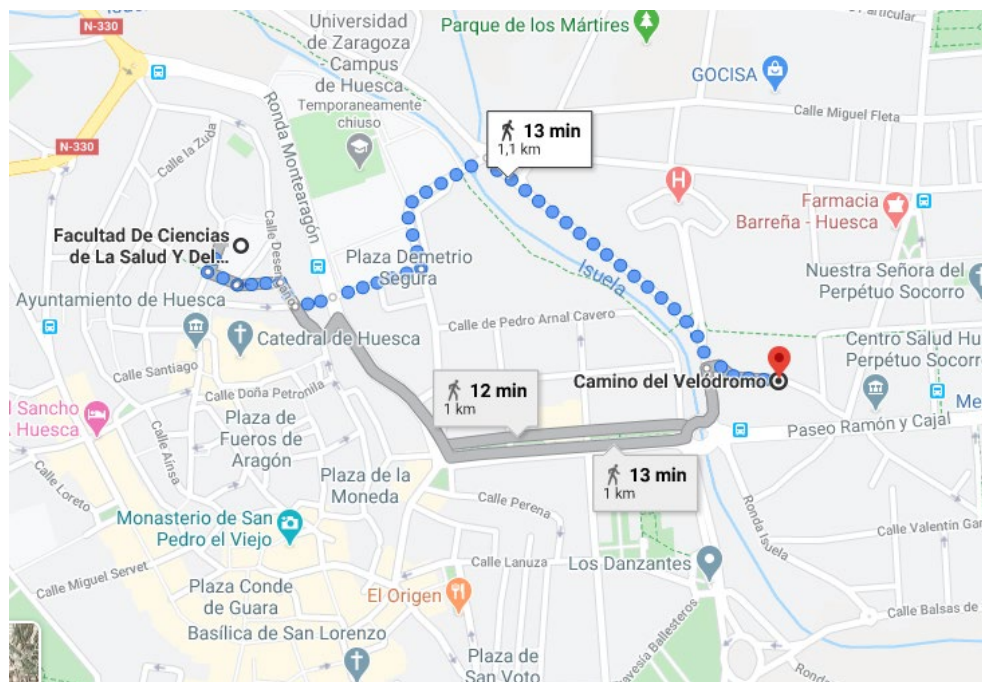
f) Mapa de localización



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277>



CSV: e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA DELIA JÁUREGUI CALVO	Administradora de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	08/04/2022 11:04:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	08/04/2022 11:09:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	08/04/2022 11:35:00	



## 5. Relación de los servicios prestados

- **Prácticas clínicas (asistencia buco-dental a usuarios).** Este servicio de prácticas ofrece su servicio en las siguientes especialidades odontológicas: odontología preventiva, odontología conservadora, odontopediatría, periodoncia, radiología, prótesis y odontología en pacientes con necesidades especiales.
- **Recepción de pacientes y administración:** se encarga de la gestión de las citas y recepción de los pacientes, así como de las urgencias, además ofrece información básica acerca de los servicios que se prestan, o de establecer cualquier comunicación necesaria con ellos. También se ocupa de la gestión, control y custodia de la documentación generada (historias clínicas, consentimientos informados, solicitud documentos...) poniéndola a disposición de estudiantes, profesores o pacientes, cuando sea necesario.
- **Almacenamiento de productos sanitarios.** El centro dispone de una zona destinada al almacenamiento de los productos sanitarios, medicamentos y anestésicos que reúne las condiciones ambientales recomendadas.
- **Entrega de Material e Instrumental Odontológico.** Su misión es la de preparar y revisar el equipamiento e instrumental necesario y suministrarlo a estudiantes y profesores para la realización de las prácticas. Además, tramita los trabajos protésicos que se realizan en los laboratorios protésicos que trabajan para la Facultad.
- **Servicio de Radiología.** Se ocupa de la preparación y mantenimiento de los equipos de rayos X, así como ofrecer el soporte necesario en la preparación de pacientes y en la realización de radiografías. Asimismo, la gestión y archivo de las radiografías de los pacientes.



e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277>

CSV: e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA DELIA JÁUREGUI CALVO	Administradora de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	08/04/2022 11:04:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	08/04/2022 11:09:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	08/04/2022 11:35:00	



- **Servicio desinfección y esterilización:** realización de los procesos de limpieza, desinfección y esterilización del instrumental odontológico según protocolos establecidos.
- **Mantenimiento y limpieza de instalaciones y equipos.** Mantenimiento y controles de verificación para el óptimo funcionamiento de las diferentes instalaciones y equipos, conforme los protocolos establecidos, a fin de mantenerlos en óptimas condiciones.
- **Servicios relacionados con la seguridad y salud.** Gestión de residuos sanitarios y peligrosos, conforme la legislación vigente mediante protocolo específico de manipulación, gestión y almacenamiento, si procede, de sustancias tóxicas y peligrosas; seguridad para las personas con planes de seguridad radiológica, medidas de prevención de riesgos laborales

## 6. Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados

Derechos conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Además de los citados, el Servicio reconoce a sus usuarios el derecho a la devolución del 100% del coste del tratamiento odontológico en caso de:

1. Error en la planificación del tratamiento
2. Error en la temporalización del tratamiento
3. Modificación del plan de tratamiento.





e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277>

CSV: e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA DELIA JÁUREGUI CALVO	Administradora de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	08/04/2022 11:04:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	08/04/2022 11:09:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	08/04/2022 11:35:00	



 <b>Universidad Zaragoza</b> <small>1542</small>	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Versión: 1.1	 <b>Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte - Huesca Universidad Zaragoza</b> <small>1542</small>
		Fecha: 29/03/2022	
		Página 8 de 13	

## 7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios prestados

La prestación de los servicios universitarios se realiza conforme a la normativa vigente en cada momento, de la que a continuación se relaciona un extracto de carácter general:

- o **NORMATIVA ECONÓMICA:** sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>
  - o **PRESUPUESTO DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA:** <https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>
  - o **NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PAS:** <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>
  - o **NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PDI:** <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos>
  - o **NORMATIVA ACADEMICA:** <https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>
  - o **NORMATIVA PROPIA DEL SPO DE LA FCSD:** [https://fccsyd.unizar.es/sites/fccsyd.unizar.es/files/users/bibfsd/ita009\\_normativa\\_servicio\\_practicas\\_odontologicas.pdf](https://fccsyd.unizar.es/sites/fccsyd.unizar.es/files/users/bibfsd/ita009_normativa_servicio_practicas_odontologicas.pdf)
  - o **NORMATIVA SANITARIA:**  
Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.  
<https://www.boe.es/eli/es/l/2002/11/14/41/con>
- Real-Decreto 601/2019 de 18 de octubre sobre justificación y uso de radiaciones ionizantes para la protección radiológica de las personas con ocasión de exposiciones médicas.  
<https://www.boe.es/eli/es/rd/2019/10/18/601>

## 8. Formas de participación del usuario

El SPO de la FCSD fomenta la comunicación con los usuarios para recabar información sobre la valoración de los servicios que presta.

El procedimiento de presentación de sugerencias y quejas establecido con carácter general por la Universidad de Zaragoza (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la misma), establece los siguientes medios para la formulación de sugerencias y quejas:


- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza: <https://sede.unizar.es>
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU <https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-y-quejas>. (Disponible formulario en papel en la recepción del SPO)

## 9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el BOUZ.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277>

CSV: e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA DELIA JÁUREGUI CALVO	Administradora de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	08/04/2022 11:04:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	08/04/2022 11:09:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	08/04/2022 11:35:00	





## II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

### 1. Compromisos de calidad asumidos

El SPO identifica los siguientes factores como clave para el compromiso de calidad:

- Preparación, entrega, limpieza y custodia del instrumental odontológico y de la documentación solicitada por los alumnos y profesores para la realización de las prácticas.
- Gestión de las consultas, solicitudes, facturas, historias y devoluciones a los pacientes atendidos en el servicio.
- Mantenimiento y revisiones de los equipos, para asegurar las condiciones óptimas de uso.

Y establece los siguientes compromisos concretos:

- Satisfacción de nuestros pacientes.
- Entrega del instrumental odontológico prestado a los estudiantes al comienzo de cada práctica
- Entrega de fotografías grabadas en el plazo de siete días
- Preparación del material solicitado por el profesor para la realización de la práctica con diez minutos de antelación
- Contestar a las solicitudes y consultas realizadas a través del email en el plazo de 24 horas laborables.
- Entregar al usuario la documentación requerida de su historia clínica en el plazo de tres días
- Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo máximo de 4 días hábiles siguientes a su solicitud
- Realizar un mínimo de dos revisiones diarias de espacios para asegurar que se encuentran en óptimas condiciones



e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277>

CSV: e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA DELIA JÁUREGUI CALVO	Administradora de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	08/04/2022 11:04:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	08/04/2022 11:09:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	08/04/2022 11:35:00	





e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277>

 <b>Universidad Zaragoza</b>	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Versión: 1.1	 <b>Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte - Huesca</b> Universidad Zaragoza
		Fecha: 16/12/2020 Página 10 de 13	

## 2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento



SERVICIO PRESTADO	GRUPOS DE INTERES	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE
Servicios relacionados con las prácticas clínicas	Pacientes 	Satisfacción	Encuesta de Satisfacción	Semestral. Encuesta de Caritas mediante Heraldo	>= 3,5	ADMINISTRACIÓN
	Estudiantes	Entrega del instrumental odontológico esterilizado a los estudiantes al comienzo de cada práctica	Porcentaje material entregado a los alumnos antes de la práctica de la mañana y de la tarde	Diaria Libro de Registro	95%	ESTERILIZACIÓN
	Estudiantes	Entrega de fotografías grabadas en el plazo de siete días	Porcentaje de fotografías entregadas en el plazo fijado	Semanal. Libro de Registro	95%	ALMACÉN


CSV: e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA DELIA JÁUREGUI CALVO	Administradora de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	08/04/2022 11:04:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	08/04/2022 11:09:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	08/04/2022 11:35:00	




e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277>

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Versión: 1.1	 Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte - Huesca Universidad Zaragoza
		Fecha: 16/12/2020 Página 11 de 13	




SERVICIO PRESTADO	GRUPOS DE INTERES	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE
Servicios relacionados con las prácticas de laboratorio	Estudiantes PDI	Preparación del material solicitado por el profesor para la realización de la práctica con diez minutos de antelación	Porcentaje de las prácticas preparadas	Semanal. Libro de Registro	95%	LABORATORIOS
Recepción y administración	Usuarios externos	Contestar a las solicitudes y consultas realizadas a través del email en el plazo de 24 horas (laborables)	Porcentaje de respuesta al usuario en el plazo fijado	Diaria. Registro Hoja de cálculo	95%	ADMINISTRACIÓN
	Usuarios externos	Entregar al usuario la documentación requerida de su historia clínica en el plazo de tres días	Porcentaje de documentación entregada en el plazo establecido	Trimestral. Registro Hoja de cálculo	95%	ADMINISTRACIÓN
Gestión económica	Usuarios externos 	Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo máximo de 4 días hábiles siguientes a su solicitud	Porcentaje de solicitudes tramitadas dentro del plazo establecido	Trimestral. Registro Hoja de cálculo	90%	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO




CSV: e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA DELIA JÁUREGUI CALVO	Administradora de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	08/04/2022 11:04:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	08/04/2022 11:09:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	08/04/2022 11:35:00	




e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277>

		<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Versión: 1.1	
			Fecha: 16/12/2020	
			Página 12 de 13	

SERVICIO PRESTADO	GRUPOS DE INTERES	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia	Estudiantes PDI PAS Usuarios externos   	Realizar un mínimo de dos revisiones diarias de espacios para asegurar que se encuentren en óptimas condiciones	Número de revisiones efectuadas diaria	Mensual. Registro Hoja de cálculo	95%	ÁREA CONSERJERIA

CSV: e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA DELIA JÁUREGUI CALVO	Administradora de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	08/04/2022 11:04:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	08/04/2022 11:09:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	08/04/2022 11:35:00	





### III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

El Servicio de Prácticas Odontológicas dispone de mecanismos eficaces para la difusión de su Carta de Servicios, de las acciones de mejora previstas y del seguimiento de su grado de cumplimiento a través de las siguientes actuaciones

#### 1. Comunicación interna

- Presentación oficial en sesión de Junta de Facultad.
- Comunicación por correo electrónico a toda la comunidad universitaria
- Publicación en los tabloneros de anuncios del SPO.
- Publicación en <http://fccsyd.unizar.es/>
- Versiones abreviadas en formato impreso (trípticos) facilitadas en la Conserjería y la Recepción del SPO

#### 2. Comunicación externa

- Publicación en la web de la UZ y en la página web de la Facultad.
- Difusión de la carta a través de las redes sociales.

### IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En el caso de las quejas por incumplimiento de nuestros compromisos, se buscarán acciones concretas, si procede, que subsanen el perjuicio del usuario.

El grupo de trabajo constituido para la elaboración y seguimiento de esta Carta de Servicios se compromete igualmente a realizar medidas de mejora continua para evitar la reiteración de incumplimientos sobre compromisos no cumplidos o que hayan tenido reclamaciones. El grupo valorará las causas que han motivado tal incumplimiento y podrá plantear la definición o viabilidad del compromiso o del indicador de calidad inicialmente previsto.

### V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

El procedimiento de presentación de sugerencias y quejas establecido con carácter general por la Universidad de Zaragoza (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la misma), establece los siguientes medios para la formulación de sugerencias y quejas:

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-y-quejas>).

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277>

CSV: e3fe48a964fb148152ef7f57dbdea277	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA DELIA JÁUREGUI CALVO	Administradora de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	08/04/2022 11:04:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	08/04/2022 11:09:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	08/04/2022 11:35:00	